

# Formulário - Processo de Retenção



Colaborador	Andrey Vidal Siqueira			Qtd CRO(s)	1
				Data	14/10/2024
Operadora	CRO	UF	Nome dentista		
ODONTOLIFE	112656	SP	LUCIANO BOLDORINI MARQUESINI		
CNPJ	CPF			27264167801	
Data inclusão	Tipo	Demandado por?	Nº do protocolo	Dt. abertura protocolo	
13/12/2021	F	Operadora	SAD172502286758	30/08/2024	
UF	Cidade	nº de vidas	nº CRO(S) únicos divulgados		
SP	GUARULHOS	4.364	226		
Atende outros convênios			Quais?		
<input type="checkbox"/> SIM	<input type="checkbox"/> NÃO				
Moeda	Última produç.	Valor última prod.			
0,35	17/11/2023	R\$ 21,35			
Data inicio	Data final	Tempo finalização			
30/08/2024	14/10/2024	45 dia(s)			
1º contato	Data	11/10/2024			
<b>Obs.:</b>					
[16:59, 11/10/2024] Retenção Odontolife: Boa tarde, tudo bem? Meu nome é Andrey, falo em nome da Odonto Life Odontologia parceira da Dental Uni.[17:00, 11/10/2024] Retenção Odontolife: Dr. LUCIANO BOLDORINI MARQUESINI CRO: SP - 112656, Meu contato é referente ao chamado em aberto de descredenciamento devido a baixa demanda.[17:01, 11/10/2024] Retenção Odontolife: Eu gostaria de conversar a respeito de sua permanência conosco junto a operadora.					

2º contato	Data	11/10/2024			
<b>Obs.:</b>					
Referente a essa insatisfação podemos melhorar e impulsionar os seus atendimentos ao realizar uma ação comercial de divulgação para indicação de beneficiários, assim melhorando sua visibilidade em nosso site e consequentemente aumentando sua demanda/repasses. Estamos sempre em busca de melhorias no contato entre prestador e operadora, podemos oferecer todo o suporte e auxílio necessário!					

3º contato	Data	11/10/2024			
<b>Obs.:</b>					
[17:01, 11/10/2024] Retenção Odontolife: Além disso verifiquei que o Dr. também possui direito ao REAJUSTE anual de repasse, com sua autorização podemos encaminhar ao setor responsável para analisar e aprovar a nova tabela! Gostaríamos muito que mantivessem a parceria conosco, espero que analisem o que foi proposto e nos de esse voto de confiança.					

4º contato	Data	11/10/2024			
<b>Obs.:</b>					
[17:23, 11/10/2024] +55 11 98184-3293: Boa tarde, 🙋 temos uma demora de pagamento, a questão de solicitação de guia era demorada para autorizar e os pacientes achavam que era nós que estávamos com má vontade, o sistema é muito burocrático, não sei como está agr a questão do sistema de vocês e com isso os pacientes achavam ruim e achavam demorado com a gente. Colocando a responsabilidade em nós. O dia que vocês mudarem o sistema talvez possamos conversar novamente sobre o credenciamento					

5º contato Data 14/10/2024

**Obs.:**

[10:15, 14/10/2024] Retenção Odontolife: Bom dia Dr., tudo bem? Entendo, agradeço por esclarecer seus motivos. No caso temos um cronograma de pagamento, referente as guias, conforme a ANS temos de até 24h á 48h para liberação, mas são liberadas em questão de minutos. Lamentamos por ter esse tipo de situação em seu consultório. Conforme solicitado, iremos seguir com o seu descredenciamento, venho agradecer o tempo de parceria em que esteve conosco, espero que no futuro possamos retomá-la.

**Ação Retenção**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ofertado Novos Valores | <input type="checkbox"/> Ofertado Suporte    | <input type="checkbox"/> Ofertado Divulgação |
| <input type="checkbox"/> Ofertado Treinamento   | <input type="checkbox"/> Ofertado Reciclagem | <input type="checkbox"/> Outros              |

**Obs.:** **OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELEÇÃO "OUTROS".**

**Motivo desligamento**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Perda de Contato                | <input type="checkbox"/> Problemas de Saúde                   | <input type="checkbox"/> Beneficiário Grosseiro        |
| <input type="checkbox"/> Valores                         | <input type="checkbox"/> Franquia                             | <input type="checkbox"/> Alteração Responsável Técnico |
| <input type="checkbox"/> Removido Prestador              | <input type="checkbox"/> Sem Local de Atendimento             | <input type="checkbox"/> Glosas                        |
| <input type="checkbox"/> Dificuldades com o Sistema      | <input type="checkbox"/> Prazo Liberação de Guias             | <input type="checkbox"/> Encerramento de Atividades    |
| <input type="checkbox"/> Régras Técnicas                 | <input type="checkbox"/> Apenas procedimentos Estéticos       | <input type="checkbox"/> Aposentou                     |
| <input type="checkbox"/> Baixa Procura                   | <input type="checkbox"/> Dificuldade de Contato com a Central | <input type="checkbox"/> Falta de Suporte da Operadora |
| <input type="checkbox"/> Cobrança indevida               | <input checked="" type="checkbox"/> Burocracia Operadora      | <input type="checkbox"/> Negativa de Atendimento       |
| <input type="checkbox"/> Ameaça Judicialização           | <input type="checkbox"/> Terceirização de Atendimento         | <input type="checkbox"/> Migração                      |
| <input type="checkbox"/> Carteira de Clientes Particular | <input type="checkbox"/> Estudos                              | <input type="checkbox"/> Outros                        |
| <input type="checkbox"/> Servidor Publico                | <input type="checkbox"/> Mudou de Área                        |  |
| <input type="checkbox"/> Óbito                           | <input type="checkbox"/> Falta de Reajuste                    |  |

**Necessário abertura de protocolo**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> SIM | <input type="checkbox"/> NÃO |
|------------------------------|------------------------------|

**Obs. Geral**

Em contato com RT, foi confirmado suas insatisfações referente a baixa demanda, demora no pagamento e lançamento das guias, sistema burocrático. Ofertado suporte, ação de divulgação e REAJUSTE de tabela. Porém Dr. não teve o interesse em manter a parceria, e diz que quando nós mudarmos o sistema ele poderia verificar o credenciamento novamente.

**Setor responsável**

- |                              |   |  |                                    |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> T.I | <input type="checkbox"/> Central de atendimento | <input type="checkbox"/> Análise Técnica | <input type="checkbox"/> Comercial |
|------------------------------|---|--|------------------------------------|

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro